

Услуги аутсорсинга

Понятие аутсорсинга

Аутсóрсинг (от англ. outsourcing: использование внешних источников) — передача организацией определённых бизнес-процессов или производственных функций на обслуживание другой компании, специализирующейся в соответствующей области

Виды аутсорсинга

- ИТ-Аутсорсинг
- Аутсорсинг бизнес-процессов
- Производственный аутсорсинг

Услуги аутсорсинга

Виды ИТ-аутсорсинга

- Аутсорсинг корпоративных приложений
- Аутсорсинг серверов и ПК
- Аутсорсинг сетевого оборудования
- Аутсорсинг дата-центров (ЦОД)

Услуги аутсорсинга

Основные клиенты службы поддержки ОАО «Комсофт»

**Service
Desk**



ОАО «МРСК Волги»

ОАО «Волжская ТГК»

ОАО «Приволжскнефтепровод»

ОАО «Самараэнерго»

ОАО «Тюменьэнерго»

ОАО «Жигулевская ГЭС»

ОАО «Пластик»

ОАО «Учалинский ГОК»

ОАО «Башкирский медно-серный комбинат»

Мичуринский локомотиворемонтный завод



Услуги аутсорсинга

Основные услуги поддержки

*консультационная поддержка
пользователей*

*администрирование
КИСУ*

*настройка и обслуживание
КИСУ*

*аудит справочников и
баз данных КИСУ*

*ведение пользовательской
документации*

*устранение
пользовательских ошибок*



*техническая поддержка
и выпуск новых версий*

обучение пользователей

выездное консультирование

*расширение функциональности
КИСУ по требованию заказчика*

Услуги аутсорсинга

Реализация процесса управления инцидентами

Консофт - Microsoft Internet Explorer
Адрес: http://support.comsoft-corp.ru/tmtrack/tmtrack.dll?
Инциденты
Поместить в: Проекты : Входящие
Основная информация
Номер: (Автоматически)
Внеш. номер:
* Описание:
* Подробности:
Компания: ВоМРК Контакт: Бесчастнова Оксана
* Продукт: Икар * Раздел: [Нет]
* Версия: 2.0.14.003
* Источник: Web * Тип: Консультация
Важность: Средняя
Приоритет: Средний * Критический срок

Консофт - Microsoft Internet Explorer
Адрес: http://support.comsoft-corp.ru/tmtrack/tmtrack.dll?
Инциденты
Икар Инцидент 0022262: Тест тест!!!!!! (Да)
История статусов
Создать Входящие В Икар Сопровождение Удалить Удалено
Бесчастнова Оксана 2.3.2007 12:21:43 PM Ответственный(Нет) Шуркин Борис Борисович Ответственный(Да)
Основная информация
Номер: 0022262
Внеш. номер:
Описание: Тест тест тест!!!!!!
* Подробности: вакем ьтпвы ьыюба лдцърцноцен
Компания: ВоМРК Контакт: Бесчастнова Оксана
* Продукт: Икар * Раздел: Общий
* Версия: 2.0.14.002
* Источник: Web * Тип: Доработка
Важность: Средняя
Приоритет: Средний * Критический срок: 14.3.2007
* Планируется в: (Нет) * Планируемый срок
Статус: Удалено
Готово

Консофт - Microsoft Internet Explorer
Адрес: http://support.comsoft-corp.ru/tmtrack/tmtrack.dll?
Инциденты
Все запросы, поступившие сегодня.
Инциденты с 1 по 31 из 31
Идентификатор Номер Дата поступления Компания Контакт Раздел Описание Статус Время во Ответ на решение
0013284 6.6.2006 (Нет) Ротила (Нет) [Инцидент] Турция - от 250 USD Италия - от 329 евро Удалено 6:11:16 6:11:16
0013285 6.6.2006 (Нет) ТИПОПКАРЯ (Нет) [Инцидент] Турция - от 200 евро [Инцидент] ТИПОПКАРЯ для Вас Удалено 5:36:36 5:36:36
0013286 6.6.2006 (Нет) Андрей (Нет) [Инцидент] Повышение стоимости компании Удалено 2:24:29 2:24:29
0013287 6.6.2006 ПИН Доглушева Ольга Александровна Общий Докум Конвертация Очередь на обслуживание 0:34:48
0013288 6.6.2006 9:30:07 ВыТКС Зайнулов В. И. Общий Бухгалтерия по ценным бумагам Выполнено 0:06:32
0013289 6.6.2006 9:45:11 С3_ЭнерджиСв Светлана РБП печать картонки по РБП Очередь на обслуживание 0:25:58
0013290 6.6.2006 9:55:15 ВыТКС Саудинов ДК БТК (от САИТЭ) новый счетчик для 76 кв Очередь на обслуживание 0:59:42
0013291 6.6.2006 9:45:13 ВыТКС Рязанкина Анастасия РБП Акт сверки расчетов Очередь на обслуживание 0:56:57
0013292 6.6.2006 10:19:20 Пластик Руфина Светлана Николаевна Общий (расчет) Бюч 26 (автоуполн) УТОЧНЕНИЕ! Завершено 0:30:26 0:37:37
0013293 6.6.2006 10:15:23 ВыТКС_ЖизЭС Динер Р.А. Налог25 ошибка в регистрах 3-го типа (ИР6) Очередь на обслуживание 0:33:18
0013294 6.6.2006 10:20:21 ПИН_ВойРМУ Колесников Андрей Викторович ОС Написание инсталляции ОС по заказам Завершено 0:31:02 В Табеле КТЭЗ отобразить КТЭЗ с ладью "длинный". 3:58:54
0013295 6.6.2006 10:20:23 ПИН_ВойРМУ Иванушина Светлана Валентиновна Общий новые заявки на КТЭЗ Завершено 0:28:50 КТЭЗ прописаны 0:40:33
0013297 6.6.2006 10:35:57 С3_ЭнерджиСв Руфина Валерия В. Кадры зачисления по личной картечки персонала Очередь на разработку 0:16:48
0013298 6.6.2006 10:45:33 ВыТКС_СамУКС Селезневский (Нет) [Инцидент] U3 Самарских Электронных Сетей Удалено 0:10:12 0:10:12
0013299 6.6.2006 10:46:30 (Нет) 102096 (Нет) [Инцидент] Идем Notification - Attachment Removed Удалено 0:11:25 0:11:25
0013300 6.6.2006 10:50:39 Пластик Смирнова Марина Владимировна Общий проводка 2531 (выбор из справочника параметров) Завершено 0:10:01 исправлена отправка 2531 0:45:42
0013302 6.6.2006 ВыТКС_УКС Калинин Общий Изменение структуры УЭС Очередь на обслуживание 0:02:17

Услуги аутсорсинга

Преимущества службы поддержки ОАО «Комсофт»

- многолетний опыт работы по внедрению и сопровождению КИС «ИКАР 2.0» в крупных энергетических компаниях;
- высокий уровень знаний функциональных особенностей и предметной области КИС «ИКАР 2.0», позволяющий предоставлять консалтинговые услуги;
- опыт организации удаленной технической поддержки географически распределенных баз данных и элементов инфраструктуры клиента;
- опыт запуска и поддержки распределенных СУБД (около 300 таблиц на репликации по каналам разной скорости и надежности);
- использование передовых методологий и стандартов управления процессами (ITIL, ITSM, CobIT) в организации службы поддержки пользователей Service Desk;
- отсутствие ориентации на один продукт или одну платформу в организации ИТ-сервисов, использование open-source продуктов;
- использование публичных каналов связи с обеспечением надежной и безопасной передачи данных и защиты информации;
- высокая масштабируемость и быстрая окупаемость предоставляемых ИТ-услуг.

Услуги аутсорсинга

Этапы развития IT-аутсорсинга

